



## Teleperformance - Activité 1<sup>er</sup> semestre 2009

### 1<sup>er</sup> semestre 2009 : chiffre d'affaires supérieur aux objectifs

- + 7,6 % - à données publiées
- + 0,3 % - à devises et périmètre constants

PARIS, LE 5 AOÛT 2009 - Teleperformance communique aujourd'hui le chiffre d'affaires consolidé du deuxième trimestre et du 1<sup>er</sup> semestre 2009.

### CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros	2009	2008	Variation à données publiées	Variation à devises et périmètre constants
Chiffre d'affaires 6 mois	946,7	879,8	+ 7,6 %	+ 0,3 %
Chiffre d'affaires T2	499,6	468,1	+ 6,7 %	- 0,3 %

#### ▪ 1<sup>er</sup> semestre 2009

À données publiées, le groupe a enregistré, au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2009, un chiffre d'affaires consolidé de **946,7 millions d'euros**, contre 879,8 millions d'euros pour la même période de l'année précédente, soit une croissance de **7,6%**, supérieure à l'objectif de **6,8%** fixé par le groupe pour le 1<sup>er</sup> semestre 2009.

À périmètre et taux de change constants, le chiffre d'affaires progresse de **0,3%**, supérieur à l'objectif communiqué lors de la réunion financière de mai 2009, qui anticipait un recul de 0,6% sur les six premiers mois de l'année 2009.

#### ▪ 2<sup>ème</sup> trimestre 2009

À données publiées, le chiffre d'affaires consolidé réalisé par le groupe au 2<sup>ème</sup> trimestre 2009 s'élève à **499,6 millions d'euros**, contre 468 millions d'euros pour la même période de l'année précédente, soit une croissance de **6,7%**.

À périmètre et taux de change constants, l'activité est en léger retrait de 0,3%.



## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

En millions d'euros	2009	2008	Croissance	
			à données publiées en %	à devises et périmètre constants en %
<b>Au 30 JUIN</b>				
Europe	470,1	481,7	-2,4	-1,5
NAFTA*	410,2	351,1	+16,8	-3,9
Reste du monde	66,4	47,0	+41,4	+53,8
<b>TOTAL</b>	<b>946,7</b>	<b>879,8</b>	<b>+7,6</b>	<b>+0,3</b>
<b>2<sup>EME</sup> TRIMESTRE</b>				
Europe	246,8	260,0	-5,1	-4,6
NAFTA*	213,1	184,6	+15,4	-4,0
Reste du monde	39,7	23,5	+69,3	+79,8
<b>TOTAL</b>	<b>499,6</b>	<b>468,1</b>	<b>+6,7</b>	<b>-0,3</b>
<b>1<sup>ER</sup> TRIMESTRE</b>				
Europe	223,3	221,7	+0,7	+2,1
NAFTA*	197,1	166,5	+18,3	-3,7
Reste du monde	26,7	23,5	+13,6	+27,9
<b>TOTAL</b>	<b>447,1</b>	<b>411,7</b>	<b>+8,6</b>	<b>+1,0</b>

\* NAFTA : North America Free Trade Agreement

- Sur la zone NAFTA (43,5 % du CA global), l'augmentation de 16,8% du chiffre d'affaires intègre l'acquisition de la société The Answer Group. Hors effet de périmètre, la zone NAFTA a enregistré au cours du deuxième trimestre une baisse de 4% de son activité, proche de celle du 1<sup>er</sup> trimestre.
- En Europe (49,5% du CA global) le chiffre d'affaires a enregistré au 2<sup>eme</sup> trimestre un retrait sensible en particulier sur la zone Europe du nord et sur la France.
- La zone reste du monde (7 % du CA global) a enregistré une progression significative de son chiffre d'affaires notamment grâce au développement de l'activité du réseau en Amérique du sud, et plus particulièrement au Brésil.



## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

La répartition par activité est restée identique à celle du 1<sup>er</sup> trimestre 2009, la part de la réception d'appels s'étant globalement renforcée au cours des 6 premiers mois 2009 par rapport aux 6 premiers mois 2008.

En %	2009	2008
<b>AU 30 JUIN</b>		
Réception d'appels	75	72
Emission d'appels	21	24
Autres*	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>AU 31 MARS</b>		
Réception d'appels	75	72
Emission d'appels	21	25
Autres*	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* représentés pour l'essentiel par les activités études et formation

## EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

### ▪ Effet de change

Sur l'ensemble du 1<sup>er</sup> semestre 2009, la variation des devises s'est traduite globalement par un impact net positif de 11,9 millions d'euros.

- NAFTA + 30,0 millions d'euros
- Europe - 12,1 millions d'euros
- reste du monde - 6,0 millions d'euros

L'effet de conversion positif de 30 millions d'euros constaté sur la zone NAFTA se décompose par principales devises comme suit :

- USD : + 38,8 millions d'euros
- Peso mexicain : - 8,8 millions d'euros

En ce qui concerne les zones Europe et reste du monde, l'euro s'est globalement apprécié par rapport à l'ensemble des devises, l'effet de change négatif provenant pour l'essentiel de la livre sterling et du real brésilien.

Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2009, la variation des devises s'est traduite globalement par un impact positif de 7,3 millions d'euros.

Par zone géographique, l'effet de change se répartit de la manière suivante :

- NAFTA + 14,7 millions d'euros
- Europe - 4,6 millions d'euros
- reste du monde - 2,8 millions d'euros



## ▪ Effet de périmètre

L'effet de périmètre résulte principalement des **opérations de croissance externe** suivantes intervenues en 2008 :

- En Europe : prise de contrôle du groupe GN Research, consolidé à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2008.
- Dans la zone NAFTA : acquisition de la société The Answer Group aux Etats-Unis, consolidée à effet du 1<sup>er</sup> décembre 2008.

Au 1<sup>er</sup> semestre 2009, l'impact net de l'effet de périmètre s'élève à **52,3 millions d'euros**, dont :

- Europe + 8,0 millions d'euros
- NAFTA + 44,3 millions d'euros

Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2009, l'effet de périmètre représente un impact positif de **26 millions d'euros**, dont :

- Europe + 3,9 millions d'euros
- NAFTA + 22,1 millions d'euros

## CALENDRIER

Comptes consolidés semestriels 2009 : 31 août 2009 après bourse

## A PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (NYSE Euronext Paris : FR 0000051807), **leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts**, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique et du recouvrement de créances. Le groupe Teleperformance a enregistré en 2008 un chiffre d'affaires de 1,784 milliard d'euros (2,6 milliards de dollars US – taux de change moyen retenu : 1 € = 1,46 US).

Le groupe dispose d'environ **82 000 stations de travail informatisées et plus de 100 000 collaborateurs (Equivalents Temps Plein) répartis sur 249 centres de contacts dans 47 pays**. Il gère des programmes dans plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

[www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

### TELEPERFORMANCE

Michel PESCHARD, directeur général finances, membre du directoire

01 55 76 40 80

[info@teleperformance.com](mailto:info@teleperformance.com)

### LT VALUE - Relations investisseurs et communication corporate

Nancy Levain / Maryline Jarnoux-Sorin

[nancy.levain@ltvalue.com](mailto:nancy.levain@ltvalue.com)

[maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com](mailto:maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com)

01 44 50 39 30 - 06 72 28 91 44